

Hvordan finder man de bedste superbrugere?

Pernille Bertelsen
Aalborg Universitet

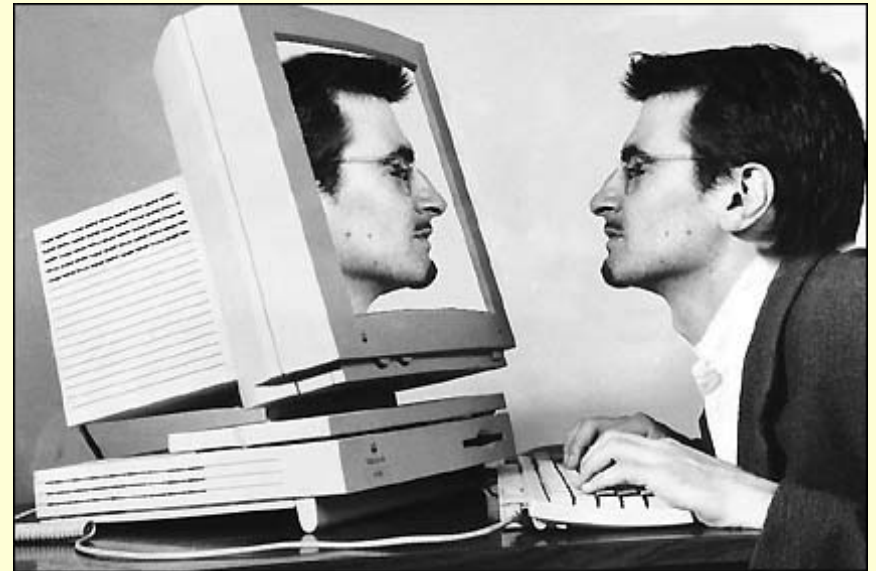


Ledelsens ansvar:

- Uddannelse af medarbejderne i anvendelse af EPJ ”værktøjet”
- Styre implementeringsprocessen



Ledelsens dilemma:
Grundig indføring af alle
medarbejdere i EPJ medfører høje
implementeringsudgifter og tager
lang tid



EPJ - implementerings konference, Aalborg Universitet, 2004


Forskel mellem superbrugere på sygehuse og i andre sektorer

”Almindelige” IT systemer:

- Samme funktioner til alle brugere (stort set)
- Samme funktion uanset fag og tid
- Sekretærer ofte superbrugere
- Hjælp kan hentes udenfor arbejdspladsen

EPJ systemer:

- Klinisk system
- Begrænset brugeradgang
- Bruger opdelte funktioner
- 24/7 bemanning
- Hjælp kan kun hentes på arbejdspladsen



Metodiske overvejelser
nødvendige for at søge at
tilgodese de forskellige og ofte
modsatrettede krav som
organisationen stiller til EPJ-
superbrugerne

3 mulige tilgange til at finde superbrugere

- Ledelsen udpeger dem de bedst kan undvære/finder mest egnede
- De der har tid/lyst melder sig (Ildsjæle)
- Medarbejderne pege på de kollegaer som de gerne vil ”lære noget af”



1. Ledelsen udpeger dem de bedst kan undvære/finder mest egnede

- Top down model hvor enten afdelingsledelse eller projektstyregruppe egenhændigt bestemmer hvem der skal være superbrugere.

2. De der har tid/lyst melder sig (Ildsjæle)

- Ikke nødvendigvis de bedste til at lære fra sig *”for følelsmæssigt engageret”*
- De er kommet forbi frustrationspunktet på læringskurven *”du skal **bare** bruge den tast....”*
- Kollegaer der ikke kan anvende systemet skal have tillid til dem der skal hjælpe *”tør jeg nu spørge igen?”*

3. Medarbejderne pege på de kollegaer som de gerne vil ”lære noget af”

Arbejdshypotese:

De ansatte på en sygehusafdeling har alle en mening om hvem der vil være egnede som superbrugere

En bottom-up approach

Vores metodiske udgangspunkt

- Aktør netværks teori
 - Follow the actor
 - Snow ball
 - Sociometric
- Interventionsforskning

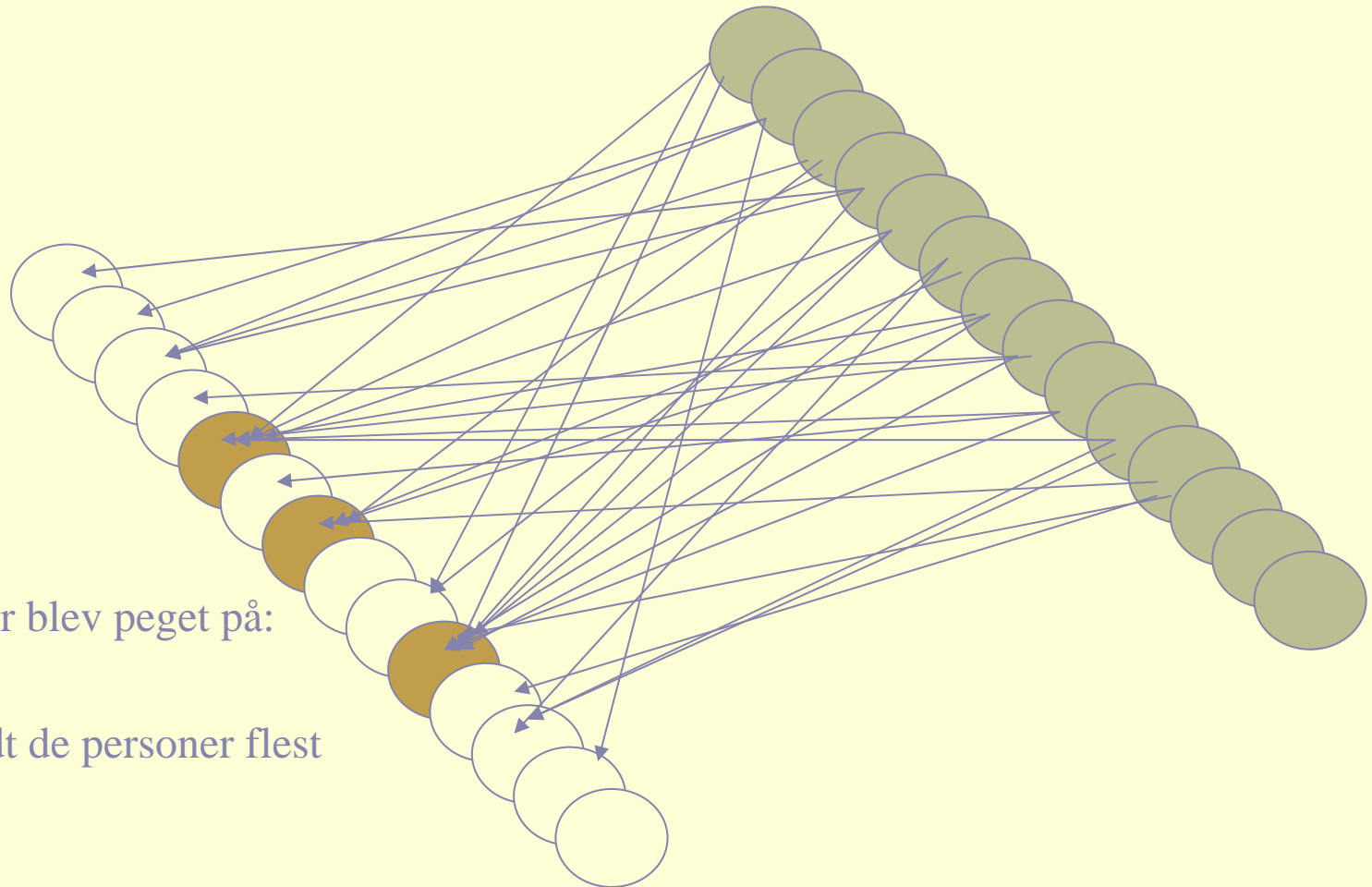


Fremgangsmåde for test i marken

1. Identificer de lokale karakteristika som der skal lægges vægt på ved implementering (pege på andre faggrupper end egen)
2. Formuler de spørgsmål som skal stilles (fx. hvem vil være en god superbruger?)
3. Udpeg undersøgelsesenheden – afgrænsning (afsnit, afdeling)

Metode 1: Alle på et afsnit eller afdeling spørges:

Alle ansatte på afdelingen:

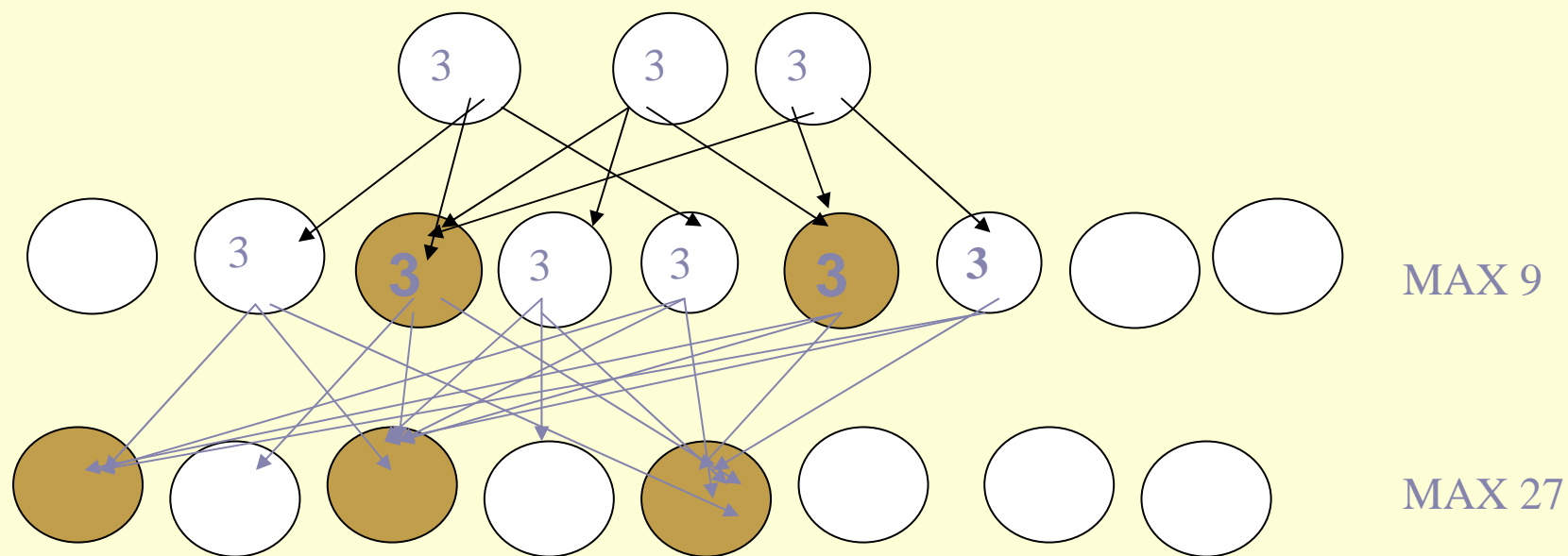


Dem der blev peget på:

SB findes blandt de personer flest har peget på.

Metode 2:

Identificer 3 medarbejdere (faggrupper, år ansat, køn, ansvarsområde etc.)



Max 9 personer udpeges og de peger hver især på 3

Som potentielle SB findes blandt dem flest har peget på

Resultat af test på Skejby sygehus

● Pilot test: Metode 1.

- Alle blev spurgt og det var muligt efter første runde klart at identificere 5 personer fra 3 faggrupper (tager tid hvis organisationen har mange brugere)
- Analyse af data viste at de samme folk ville være blevet identificeret hvis metode 2 havde været anvendt

Resultat

- Anvendelse på afdeling Q: Metode 2
 - 1. runde: 3 personer blev udspurgt og de pegede på max 9
 - 2. runde: De 9 peger på 3 hver (max 27)
- Resultatet af runde 1 og 2 var det samme

Konklusion

- Medarbejderne ved godt hvem de vil pege på – metoden virker!
- Metode 2, hvor kun 3 medarbejder udspørges og herefter dem som de har peget på giver samme resultat som hvis alle på en afdeling udspørges.
- Om det forbedre implementeringen kan ikke måles

Perspektivering

- Ikke undersøgt om der er sammenfald mellem medarbejdernes og ledelsens ønske til superbrugere (oplagt nyt undersøgelsestema)
- De fleste valgte at pege på andre end egen faggruppe
- Anvendelse af spørgeskema ikke testet
- Vær opmærksom på at hjemmeblindhed kan have betydning

Slut

